



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS
Secretário de Estado Adjunto e da Administração Local
DGAL DIRECÇÃO-GERAL DAS AUTARQUIAS LOCAIS

**RESULTADOS DO CONCURSO NACIONAL DE BOAS PRÁTICAS
NA ADMINISTRAÇÃO LOCAL – 2007/2008
CATEGORIA A “ADMINISTRAÇÃO AUTÁRQUICA E MODERNIZAÇÃO”**

Nota de Abertura

Em 2007/2008 teve lugar a 2.^a edição do Concurso Nacional de Boas Práticas na Administração Local que, à semelhança da 1.^a edição do Concurso, tem em vista:

- Identificar, homologar e premiar práticas de modernização administrativa, de desenvolvimento sustentável ou de formação, exemplares referenciais e inovadoras;
- Promover a adopção de boas práticas na administração local anteriormente identificadas e homologadas;
- Divulgar as melhores práticas na administração local, tendo em vista a sua adopção e generalização.

O Concurso contempla projectos nas seguintes categorias:

- **Administração autárquica e modernização**
- **Sustentabilidade local**
- **Formação**

No presente Concurso o júri deliberou, por unanimidade, propor à consideração do Senhor Secretário de Estado Adjunto e da Administração Local a atribuição de prémios nacionais de boas práticas distintos para as entidades de cariz municipal e para as freguesias, considerando as diferenças de dimensão média e de áreas de intervenção junto das populações, existentes entre municípios e freguesias, tendo ainda em conta, designadamente, a disparidade de recursos existentes entre estes dois tipos de autarquias locais e a consequente dificuldade de comparação de realidades muito diferentes.

Foram ainda propostos como Boas Práticas apenas os projectos que reúnam uma pontuação igual ou superior a 3.

Assim, em 2 de Setembro de 2008 foram homologadas por S. Ex.^a o Secretário de Estado Adjunto e da Administração Local as classificações atribuídas pelo júri aos projectos candidatos mais pontuados, tendo sido atribuídos dois prémios nacionais em cada uma das categorias A e B e um prémio nacional na categoria C. Aos restantes projectos classificados como boas práticas foram atribuídas menções honrosas.

(O Concurso Nacional de Boas Práticas na Administração Local encontra-se regulamentado no Anexo I ao Despacho n.º 11 262/2006, publicado no DR – II Série, n.º 100, de 24 de Maio de 2006).



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS
Secretário de Estado Adjunto e da Administração Local
DGAL DIRECÇÃO-GERAL DAS AUTARQUIAS LOCAIS

PRÉMIO NACIONAL

Categoria A - Administração autárquica e modernização

Câmara Municipal do Porto – Projecto “Gestão integrada e participada do Arquivo da Câmara Municipal do Porto (DMA)”;

Junta de Freguesia de Oliveira do Douro (Vila Nova de Gaia) – Projecto “As tecnologias de informação e comunicação como ferramenta de apoio e melhoria da produtividade, eficiência e qualidade dos serviços prestados aos cidadãos, agentes económicos e sociais”;

Categoria B – Sustentabilidade local

Câmara Municipal do Guimarães – Projecto “Georeferenciação dos circuitos de recolha de resíduos urbanos com auxílio de ferramentas de gestão de frota”;

Junta de Freguesia de São Victor (Braga) – Projecto “Sustentabilidade Local em S. Victor”;

Categoria C - Formação

SMAS de Oeiras e Amadora – Projecto “Passo a Passo Adquirir Novas Competências”.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS
Secretário de Estado Adjunto e da Administração Local
DGAL DIRECÇÃO-GERAL DAS AUTARQUIAS LOCAIS

MENÇÕES HONROSAS

Administração autárquica e modernização

- Câmara Municipal de **Vila Verde**, projecto @risto – Projecto de Modernização e Qualidade;
- Câmara Municipal do **Seixal**, projecto Seixal Digital – Serviços On-line;
- Câmara Municipal de **Guimarães**, projecto Implementação de Sistema de Gestão da Qualidade – Certificação de Qualidade.

Sustentabilidade local

- Câmara Municipal de **Odivelas**, projecto SerSeguro – Projecto Educação Rodoviária no 1.º Ciclo do Ensino Básico;
- **Associação de Municípios da RIA (AMRia)**, projecto SIGRia – Sistema de Informação Geográfica dos Municípios da Ria.

Categoria C - Formação

(Sem registo)



DESCRIÇÃO SUMÁRIA DO PROJECTO CLASSIFICADO COMO **PRÉMIO NACIONAL** NA CATEGORIA **ADMINISTRAÇÃO AUTÁRQUICA E MODERNIZAÇÃO**

Designação do Projecto: “Gestão integrada e participada do Arquivo Municipal do Porto (DMA)”

Entidade Promotora: [Câmara Municipal do Porto](#)

Categoria do Projecto: a) Administração autárquica e modernização

Objecto do Projecto: Optimizar a gestão da informação dos Serviços Centrais do Arquivo da Câmara Municipal do Porto

Objectivos: Com este projecto pretende-se:

- Optimizar a Gestão da Informação, melhorando a qualidade no acesso aos documentos de Arquivo e respectiva difusão;
- Aumentar a eficiência do serviço central de arquivos (DMA);
- Melhorar a comunicação interna ;
- Rentabilizar os recursos humanos e materiais existentes;
- Motivar e qualificar os colaboradores;
- Criar uma nova cultura de serviço nos Arquivos;
- Aperfeiçoar o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), nos termos da norma NP EN ISO 9001:2000, implementado em 2006;
- Difundir a experiência junto de outros agentes de desenvolvimento.

Caracterização Sumária do Projecto:

A Câmara Municipal do Porto desenvolveu um projecto de modernização dos arquivos municipais em que o DMA – Departamento Municipal de Arquivos – é a unidade orgânica cuja missão principal é gerir os serviços centrais de Arquivo da municipalidade.

Após um período de dotação de infra-estruturas e de meios técnicos e humanos, este serviço enveredou por novas formas de Gestão, para responder às necessidades do Sistema de Informação do município, contribuindo deste modo para a Modernização Administrativa.

Neste Projecto destacam-se: a criação de Responsáveis da Qualidade, da Equipa de Melhoria Contínua e de uma Bolsa de Auditores Internos, para além do impulso dado a duas Unidades de Gestão Transversais, para assuntos técnicos. A experiência foi seguida de um período de difusão junto de outros agentes de desenvolvimento.

Resultados:

- Maior partilha da informação entre os sectores do DMA;
- Criação de metodologias de Planeamento e Monitorização;
- Definição de objectivos articulados com indicadores de desempenho;
- Desenvolvimento de hábitos de trabalho em grupo;
- Reconhecimento do grau de satisfação de clientes e colaboradores;
- Criação de Responsáveis da Qualidade, da Equipa de Melhoria Contínua e de uma Bolsa de Auditores Internos, para além do impulso dado a duas Unidades de Gestão Transversais, para assuntos técnicos



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS
Secretário de Estado Adjunto e da Administração Local
DGAL DIRECÇÃO-GERAL DAS AUTARQUIAS LOCAIS

- Interiorização de uma cultura de serviço e melhoria contínua;
- Aumento da eficácia em vários sectores;
- Certificação do SGQ, segundo a norma NP EN ISO 9001:2000;
- Desde Outubro de 2006 produzidas cerca de 15 acções de difusão externa desta experiência.

Outros aspectos relevantes:

Este projecto foi antecedido e acompanhado na sua realização por:

- Documento de Orientação Estratégica: 2005-2007, elaborado pelo DMA;
- Aplicação da Estrutura Comum de Avaliação (CAF), no âmbito do projecto "CMP ao Espelho", coordenado pela DMRH;
- Plano de formação, em coordenação com a DMRH;
- Implementação de um SGQ, com recurso a formadores externos;
- Desenvolvimento de uma rede estruturada e um sistema informático ajustados às necessidades do Arquivo;
- Criação de uma Intranet, para difusão de informações e para a comunicação entre os colaboradores;
- Estabelecimento de parcerias com o Instituto dos Arquivos Nacionais/Torre do Tombo, Batalhão de Sapadores Bombeiros, Empresa Municipal de Habitação e Manutenção, entre outros;
- Criação de aplicação informática - Gestão Integrada de Sistemas de Arquivo (GISA), que controla toda a cadeia de operações de recenseamento, incorporação, avaliação, eliminação, descrição, requisição, difusão.

A destacar:

- Gestão documental de um acervo valioso e extenso: cerca de 8 Km de prateleiras; grande variedade de suportes;
- Instalações modernas: boas infraestruturas, distribuídas por quase 10000 m2 de área construída;
- **Carácter inovador do projecto: o DMA foi o 1º Arquivo certificado em Portugal, na totalidade dos seus serviços** – conferida em 11-11-2006;
- Processo potenciador de outras melhorias: modernização administrativa, gestão do arquivo electrónico, formação de novos públicos;
- Potencial de replicação: através dos contactos já efectuados e de manifestações do interesse de entidades externas, para conhecer o projecto.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS
Secretário de Estado Adjunto e da Administração Local
DGAL DIRECÇÃO-GERAL DAS AUTARQUIAS LOCAIS

DESCRIÇÃO SUMÁRIA DO PROJECTO CLASSIFICADO COMO **PRÉMIO NACIONAL** NA CATEGORIA **ADMINISTRAÇÃO AUTÁRQUICA E MODERNIZAÇÃO**

Designação do Projecto: As tecnologias de informação e comunicação como ferramenta de apoio à melhoria da produtividade, eficiência e qualidade dos serviços prestados aos cidadãos, agentes económicos e sociais

Entidade Promotora: [Junta de Freguesia de Oliveira do Douro](#)

Categoria do Projecto: a) Administração autárquica e modernização

Objecto do Projecto: Implementação de um Software de Gestão com vista à melhoria dos serviços prestados

Objectivos: Com este projecto pretende-se:

- Melhoria da produtividade e da qualidade dos serviços prestados aos diferentes utentes;
- Maior transparência dos processos de decisão e redução de burocracia;
- Aproximação dos serviços aos utentes;
- Reforço da competitividade;
- Reforço da cooperação ao nível local;
- Partilha de informação;
- Qualificação acrescida dos quadros;
- Maior participação da sociedade civil na análise e busca de soluções;
- Implementação de políticas de autoavaliação.

Caracterização Sumária do Projecto:

A Junta de Freguesia de Oliveira do Douro desenvolveu um projecto de implementação de um novo software de gestão que permite uma gestão integrada de todos os serviços disponibilizados pela Junta de Freguesia.

A prioridade do projecto é a certificação dos serviços da junta e a melhoria das condições de participação e informação dos utentes.

O presente projecto constitui uma continuação do projecto objecto de candidatura em 2004 ao Programa de Modernização Administrativa, acrescido do investimento em novos recursos materiais e formação dos recursos humanos.

Resultados:

Em resultado da auditoria para a Certificação do Sistema de Gestão, foram certificados a gestão dos serviços da freguesia referentes a:

- atendimento ao público;
- cemitério da freguesia;
- segurança pública e protecção civil;
- apoio social a idosos e pessoas carenciadas;
- formação de activos;
- ocupação de tempos livres para crianças e jovens;
- manutenção de jardins.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS
Secretário de Estado Adjunto e da Administração Local
DGAL DIRECÇÃO-GERAL DAS AUTARQUIAS LOCAIS

DESCRIÇÃO SUMÁRIA DE CADA PROJECTO CLASSIFICADO COMO **BOA PRÁTICA** NA CATEGORIA DE **ADMINISTRAÇÃO AUTÁRQUICA E MODERNIZAÇÃO**

Designação do Projecto: @risto - Projecto de Modernização e Qualidade

Entidade Promotora: Câmara Municipal de Vila Verde

Categoria do Projecto: a) Administração autárquica e modernização

Objecto do Projecto: Implementação de um atendimento centralizado e sistema gestão da qualidade.

Objectivos: Com este projecto pretende-se:

- Obter o certificado de sistema de gestão de qualidade segundo a NP EN ISO 9001:2000;
- Adoptar e/ou actualizar procedimentos administrativos simplificados, eficientes e eficazes;
- Reduzir os tempos de decisão dos processos de urbanização e edificação, águas e saneamento;
- Melhorar as condições e tempo de atendimento, promovendo o relacionamento da autarquia com os municípios;
- Melhorar e fomentar a comunicação interna e externa;
- Garantir que todos os cidadãos com mobilidade reduzida acedam de forma autónoma aos serviços;
- Optimizar a gestão de recursos humanos;
- Criar uma estrutura activa de gestão de reclamações e sugestões.

Caracterização Sumária do Projecto:

A Câmara Municipal de Vila Verde desenvolveu o presente projecto em três frentes: a adopção de um modelo de atendimento, centralizado e personalizado; a implementação de um sistema integrado de gestão de arquivo; e a implementação de um sistema de gestão da qualidade. Com o projecto a Câmara visou aproximar a organização às expectativas dos seus municípios.

Neste projecto destaca-se também a remodelação total do edifício, agora dotado das condições de acesso para pessoas com mobilidade reduzida, e a criação do número verde.

Na implementação do SGQ, essencial no projecto de modernização, contaram com a colaboração da Iberogestão, entidade que prestou serviço de consultadoria ao longo do projecto.

Os relatórios de indicadores e actividades elaborados mensalmente, pelos *owners* dos processos, nos quais constam os indicadores de qualidade e outros complementares, as dificuldades detectadas, as não conformidades, os desvios e as reclamações, e acções realizadas e propostas, permitem avaliar a conformidade e eficácia do SGQ.

Da mesma forma, também o plano de melhoria, as auditorias internas e externas e o inquérito de avaliação da satisfação dos municípios, são meios utilizados para melhorar o desempenho da organização na perspectiva da melhoria contínua.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS
Secretário de Estado Adjunto e da Administração Local
DGAL DIRECÇÃO-GERAL DAS AUTARQUIAS LOCAIS

Resultados:

- “**Certificação do sistema de gestão de qualidade segundo a NP EN ISO 9001:2000** para as actividades de prestação de serviços de atendimento ao munícipe e processos administrativos de água e saneamento, operações urbanísticas e arquivo, em 26-04-2007, válido até 26-04-2010;
- A implementação de um conjunto de aplicações informáticas abrangendo toda a actividade permitiu registar, identificar e potenciar a normalização dos fluxos internos de informação;
- Implementação de postos centralizados de atendimento gera e de atendimento técnico personalizado;
- Controlo do n.º de munícipes atendidos, rondando os 4m de espera;
- Disponibilização de *wiki* na Intranet de acesso geral aos conteúdos relevantes, que veio melhorar e facilitar a comunicação interna;
- Alargamento da frente de atendimento numa abordagem multicanal (presencial, Internet; Instalação de uma linha de atendimento telefónico de custo nulo para os Munícipes -N.º Verde - que possibilita a consulta automática de processos);
- Resolução na hora de solicitações;
- Identificação e redução dos tempos de decisão dos processos, e respectiva monitorização;
- Recolha e tratamento de reclamações e sugestões;
- A elaboração e aprovação do Regulamento Interno de Formação, no âmbito da motivação dos colaboradores, desenvolvimento e partilha de conhecimentos;
- Edifício moderno e com melhores condições de trabalho e de acessibilidades.



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS
Secretário de Estado Adjunto e da Administração Local
DGAL DIRECÇÃO-GERAL DAS AUTARQUIAS LOCAIS

Designação do Projecto: Seixal Digital – Serviços On-Line

Entidade Promotora: Câmara Municipal do Seixal

Categoria do Projecto: a) Administração autárquica e modernização

Objecto do Projecto: Serviços on-line de qualidade

Objectivos: Com este projecto pretende-se:

- Servir os munícipes, de acordo com as suas necessidades e preferências, utilizando os instrumentos da Sociedade de Informação e Conhecimento;
- Potenciar a realização desses objectivos, através das acções implementadas;
- O “Seixal Digital” seja uma das Cidades Digitais de referência a nível Nacional.

Caracterização Sumária do Projecto:

A Câmara Municipal do Seixal desenvolveu um projecto que possui duas vertentes: a vertente serviços on-line do Projecto Seixal Digital permite que os formulários de interacção com a autarquia integrem simultaneamente a localização geográfica com o pedido de informação e com o pagamento electrónico dos mesmos; a outra vertente reporta-se ao modelo de gestão implementado que suportou e possibilitou os resultados obtidos, recorreu a metodologias CAF e a algumas orientações dos requisitos da Norma ISO 9001-2000.

Para a boa execução do projecto foram promovidas reuniões semanais com toda a equipa do projecto, *brainstormings* informais, contactos pessoais directos com todos os funcionários, comunicações e normas internas de funcionamento.

Resultados:

- Criação de um *Helpdesk* interno à equipa e outro externo (para clientes e outras actividades funcionais);
- Criação de uma aplicação de registo de actividades e horas, que facilita substancialmente a elaboração de relatórios mensais, mas sobretudo a análise da afectação temporal às tarefas atribuídas;



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS
Secretário de Estado Adjunto e da Administração Local

DGAL DIRECÇÃO-GERAL DAS AUTARQUIAS LOCAIS

- Criação de um arquivo documental, acessível a toda a equipa e com alguma informação acessível a outros funcionários;
- Foi estabelecido o *workflow* de cada procedimento (com entradas e saídas) e elaborado um relatório de processos onde consta: a identificação, o produto final, o cliente, os objectivos e o responsável;
- A eficácia dos procedimentos e a sua relação com a equipa foi notória na medida em que os colaboradores têm uma afectação às actividades em função da sua importância na prossecução dos objectivos, sendo ajustado sempre que se mostre necessário;
- A avaliação do sub-projecto **Intranet Autárquica**, concretizada por inquérito aos clientes, muito positiva;
- Absentismo dos funcionários do projecto muito inferior ao dos funcionários da câmara;
- Disponibilização de 45 serviços on-line (excluindo minutas em pdf), sendo que cerca de 33 são electrónicos, dos quais 8 incluem pagamentos electrónicos.

Outros aspectos relevantes:

- Parcerias externas com a FERTAGUS e a TRANSTEJO para Quiosques Multimédia nas estações de caminho de ferro e Terminal Fluvial do Seixal.
- A relação entre o investimento efectuado e o impacto na sociedade foi o melhor de cerca de 25 projectos de Cidades Digitais Distinção abrangidos por um estudo independente da Universidade do Minho (coordenado pelo Prof. Luís Amaral).



Designação do Projecto: Implementação de Sistema de Gestão da Qualidade – Certificação de Qualidade

Entidade Promotora: Câmara Municipal de Guimarães

Categoria do Projecto: a) Administração autárquica e modernização

Objecto do Projecto: Melhoria contínua do desempenho dos serviços da Divisão de Gestão Urbanística e do Departamento Financeiro da Câmara e Gestão mais eficiente dos seus recursos

Objectivos: Com este projecto pretende-se a Certificação da Qualidade dos serviços da Divisão de Gestão Urbanística e do Departamento Financeiro da Câmara Municipal de Guimarães, mediante a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade com base nos requisitos da norma NP EN ISO 9001:2000.

Caracterização sumária do projecto:

A Câmara Municipal de Guimarães desenvolveu um projecto concentrado nos domínios da gestão financeira e da gestão de stocks, com melhoria de custos, uniformização do sistema de facturação, implementação de um sistema de circulação digital, simplificação do processo de compras, aumento do rigor das pré-requisições e melhoria da eficácia da gestão de stocks com redução de custos.

Resultados:

- Foi realizada uma inventariação detalhada das alterações a introduzir nos processos e serviços, de que resultou a definição de 8 novos procedimentos de qualidade e a elaboração de 13 instruções de trabalho;
- Foram detectadas 16 não conformidades;
- Realização de uma vasta gama de acções de formação, com rentabilização dos meios materiais existentes, de que resultou a valorização dos recursos humanos.

Outros aspectos relevantes:

A C M Guimarães foi auditada e cumpre os requisitos da Norma NP EN ISO 9001:2000, conforme certificação da IPAC de 12-07-2007, válida até 11-07-2010, cuja actividade se desenvolve através dos seguintes serviços:

- Prestação de serviços de Planeamento Financeiro Anual e Plurianual;
- Gestão Financeira e Patrimonial;
- Projectos de Financiamento Nacional e Comunitário;
- Aprovisionamento e Compras;
- Licenciamento Urbanístico.